

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20602097472	Fecha de envío :	24/06/2024
Nombre o Razón social :	ANT CORPORATION S.A.C.	Hora de envío :	19:23:37

Observación: Nro. 1

Consulta/Observación:

Los Términos de Referencia solicitados inicialmente se requieren como parte de la experiencia del postor un monto facturado acumulado de una (1) vez el valor estimado de la contratación o del ítem, por la contratación de servicio iguales y/o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda. Asimismo, en el caso de postores que declaren tener la condición de micro y pequeña empresa, se acreditará una experiencia del 25% del valor estimado de la contratación o del ítem. En ese sentido y tomando en consideración que nuestra oferta fue por el importe de S/.877,500.00 solicitamos se tome en cuenta nuestra observación con la finalidad de no vulnerar el principio de Pluralidad de Participación y se acepte una experiencia por S/.219,375.00 (25%).

Acápiteme de las bases : Sección: Especifico Numeral: 22 Literal: C.1 Página: 32

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Artículo 2.- Principios que rigen las contrataciones (Competencia).

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, acoge la observación, con la finalidad de promover la mayor participación de postores, y con motivo de integración de se procederá a reducir la experiencia del postor a un monto facturado acumulado de 150,000.00 (ciento cincuenta mil y 00/100 soles), durante los 8 años anteriores a la presentación de la oferta.

Asimismo, a fin de no inducir al error a los postores, se suprimirá lo considerado en el capítulo III Literal C Experiencia por el postor: En el caso de postores que declaren tener la condición de micro y pequeña empresa, se acredita una experiencia del 25% del valor estimado de la contratación o del ítem.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20612091154	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	MS DESIGN & INTEGRAL SERVICES E.I.R.L.	Hora de envío :	13:07:13

Observación: Nro. 2

Consulta/Observación:

SEGÚN TDR inicial del cual fuimos parte en la indagación de precios, se requirió:

¿ El postor debe acreditar un monto facturado acumulado de una (1) vez el valor estimado de la contratación o del ítem, por la contratación de servicio iguales y/o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

¿ En el caso de postores que declaren tener la condición de micro y pequeña empresa, se acreditará una experiencia del 25% del valor estimado de la contratación o del ítem.

Sin embargo, en la publicación se observa que se estaría restringiendo la participación de postores atentando contra el principio de concurrencia, considerando que se estaría limitando la libre concurrencia entre los operadores económicos que tiene como finalidad tanto la protección de los intereses económicos de la Administración promoviendo la máxima competencia posible, como garantizar la igualdad de los que reúnen los requisitos necesarios para acceder a aquélla.

Solicitamos se tome en cuenta nuestra observación y se reduzca a S/.200,000.00 la experiencia del postor.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 22 **Literal:** C **Página:** 32

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

ARTÍCULO 2. Principios que rigen las contrataciones.

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, acoge la observación, con la finalidad de promover la mayor participación de postores, y con motivo de integración de se procederá a reducir la experiencia del postor a un monto facturado acumulado de 150,000.00 (ciento cincuenta mil y 00/100 soles), durante los 8 años anteriores a la presentación de la oferta.

Asimismo, a fin de no inducir al error a los postores, se suprimirá lo considerado en el capítulo III Literal C Experiencia por el postor: En el caso de postores que declaren tener la condición de micro y pequeña empresa, se acredita una experiencia del 25% del valor estimado de la contratación o del ítem.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20607809101	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	TOPE 507 SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Hora de envío :	15:45:15

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

Con la finalidad de fomentar la mayor participación de postores en el actual Proceso de Selección solicitamos se pueda considerar una experiencia de 150,000.00 CIENTO CINCUENTA MIL CON 00/100 SOLES toda vez que la ley lo faculta así y con la finalidad de no vulnerar el principio de Pluralidad de Participación, considerando lo indicado en al página 32 que promueve la participación de pequeñas y micro empresas.

Acápites de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 22 **Literal:** C.1 **Página:** 32

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, acoge la consulta, con la finalidad de promover la mayor participación de postores, y con motivo de integración de se procederá a reducir la experiencia del postor a un monto facturado acumulado de 150,000.00 (ciento cincuenta mil y 00/100 soles), durante los 8 años anteriores a la presentación de la oferta.

Asimismo, a fin de no inducir al error a los postores, se suprimirá lo considerado en el capítulo III Literal C Experiencia por el postor: En el caso de postores que declaren tener la condición de micro y pequeña empresa, se acredita una experiencia del 25% del valor estimado de la contratación o del ítem.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

Según lo establecido en el numeral 6.2 de la sección VI. Disposiciones Generales de la Directiva N° 009-2019-OSCE/CD, se considerará que las absoluciones a las consultas y/o observaciones no se encuentran motivadas cuando la Entidad se limite a señalar en el Pliego frases como: "Ceñirse a lo establecido en las Bases", "El área usuaria es la responsable de formular el requerimiento" entre otras. Es así que, en atención a lo señalado, solicitamos a la Entidad confirmar que todas las respuestas que brinde a las consultas y observaciones que efectúen los participantes se encontrarán debidamente sustentadas, siendo que el no cumplir con lo indicado anteriormente constituiría una vulneración a los principios que rigen la contratación pública, que a su vez podría devenir en una elevación por parte de los participantes.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 1.5 Literal: . Página: 5

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, aclara que, todas las respuestas que se brinden a las consultas y observaciones se encontrarán debidamente sustentadas.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

Sírvase confirmar que la capacitación se brindará posterior de iniciado el servicio. Ello para garantizar la supervisión constante por parte de la entidad y no superponer labores. En caso esta consulta no sea acogida, por favor sírvase a confirmar que la capacitación se podrá brindar cualquier día calendario del plazo establecido.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9.9 Literal: . **Página: 26**

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, aclara que, la capacitación se deberá brindar cualquier día hábil dentro del plazo establecido en las bases y previa coordinación con el área de OGTIC.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Consulta: Nro. 6

Consulta/Observación:

Teniendo en cuenta que las contrataciones se rigen bajo lo dispuesto en la Ley N° 32069-Ley General de Contrataciones Públicas; debemos tener conocimiento que el literal c), artículo 5 de la presente Ley, hace referencia al Principio de Transparencia, el cual menciona que " Las entidades contratantes garantizan el acceso público y oportuno a dicha información, salvo las excepciones previstas en la ley de la materia".

En tal sentido, solicitamos, en aplicación del principio de Transparencia, confirmar el nombre del curso o capacitación a realizar, a fin de tener clara la capacitación que brindaremos.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9.9 Literal: . **Página: 26**

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, aclara que, la capacitación estará orientada al uso de la central telefónica y los teléfonos IP respectivos. El título queda a criterio del contratista.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

A fin de promover la pluralidad de postores, solicitamos confirmar que la capacitación pueda brindarse de manera virtual.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9.9 Literal: . **Página: 26**

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, aclara que, la capacitación se podrá brindar de manera presencial y/o virtual, y con motivo de integración de bases, se procederá a precisar en los términos de referencia.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Consulta: Nro. 8

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que para la realización de cualquier trabajo de implementación que deba ser efectuado dentro de sus instalaciones, garantizará al Contratista todas las facilidades técnicas que sean necesarias; así como todos los accesos que correspondan, teniendo a su cargo la responsabilidad de gestionar las autorizaciones de ingreso necesarias, de desocupar los espacios, oficinas y/o pasillos donde vayan a ser ejecutados los respectivos trabajos de instalación y de brindar los servicios que correspondan para la instalación del servicio y los equipos que lo compongan.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 1.8 Literal: . **Página: 14**

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, aclara que, para la realización de cualquier trabajo de implementación que deba ser efectuado dentro de sus instalaciones, se garantizará al Contratista todas las facilidades técnicas que sean necesarias.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Consulta: Nro. 9

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que la ausencia de facilidades de acceso y/o facilidades técnicas requeridas en la oferta imputable a la Entidad, así como los trámites de permisos ante Municipios o el Ministerio de Cultura, determinarán la suspensión del plazo de implementación previsto en las Bases hasta que haya quedado subsanado el inconveniente, sin que ello genere la aplicación de ninguna penalidad en contra del contratista. Ello, sin perjuicio de la facultad del contratista de solicitar la ampliación de plazo que resulte necesaria.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 1.8 Literal: . **Página:** 14

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, aclara que, de acuerdo a la consulta anterior (9) se garantizará todas las facilidades necesarias, así que, no procede la suspensión del plazo de implementación previsto en las bases.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Consulta: Nro. 10

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar y aclarar que el plazo de ejecución del servicio se contabiliza a partir de la culminación de la implementación y activación del servicio, fecha que estará precisada en el Acta de Inicio de Prestación del Servicio correspondiente.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 1.8 Literal: . **Página:** 14

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, aclara que, el plazo de ejecución del servicio se contabiliza a partir de la culminación de la implementación y la fecha estará precisada en el Acta de Inicio de Prestación del Servicio correspondiente.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Consulta: Nro. 11

Consulta/Observación:

Teniendo en consideración que el numeral 2.2.1. de las Bases Estándar para la contratación de servicios en general, aprobada mediante Directiva N° 001-2019-OSCE/CD, dispone que: "El órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda, no podrá exigir al postor la presentación de documentos que no hayan sido indicados en los acápite "Documentos para la admisión de la oferta", solicitamos a la Entidad confirmar que los documentos señalados en el numeral materia de consulta, serán los únicos necesarios para la admisión de las ofertas de los postores.

Acápites de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 2.2.1 **Literal:** . **Página:** 15

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, aclara que, los documentos a presentarse para la admisión de las ofertas en el numeral 2.2.1 serán necesarios para la admisión de las ofertas de los postores.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Observación: Nro. 12

Consulta/Observación:

De acuerdo a lo indicado en las Bases Administrativas, se requiere que el postor deba contar con el servicio de soporte técnico en modalidad telefónica con una línea gratuita 0800. En caso ello sea alquilado, el postor deberá acreditar como parte de su oferta a través del contrato con una empresa que cumpla con tener el servicio en las condiciones requeridas.

Sobre el particular, se debe precisar que de acuerdo a lo establecido en el numeral 2.2.1. de las Bases Estándar de Concurso Público para la contratación de servicios en general, aprobado mediante Directiva N° 001-2019-OSCE/CD, modificada por la Resolución N° 004-2022-OSCE/PRE, el requerimiento plasmado en los términos de referencia es acreditado mediante la Declaración Jurada de Cumplimiento de los Términos de Referencia (Anexo N° 3).

En ese sentido, solicitamos a la Entidad eliminar el documento requerido; o, en su defecto, acreditar el requerimiento con el Anexo N° 3 de las Bases Administrativas, puesto que debemos promover la Libertad de Concurrencia, uno de los principios rectores de la contratación pública, el cual menciona que, ¿las entidades contratantes promueven el libre acceso y participación de proveedores en los procesos de contratación que realicen, evitando exigencia y formalidades innecesarias¿.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 2.2.1 **Literal:** e **Página:** 16

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Directiva N° 001-2019- OSCE/CD, Numeral 47.3 de la Ley, Literal h), artículo 5 de la Ley N° 32069

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, no acoge la observación debido a que la Entidad maneja y ejecuta procesos de misión crítica ante desastres naturales, en ese escenario las telecomunicaciones constituyen un elemento fundamental en la atención de emergencia, ya que determinan que el flujo de la información permite conocer de manera oportuna la ocurrencia de eventos y desastres, en ese contexto es necesario que la Entidad cuente con las mejores herramientas disponibles en el mercado para mantener operativos los servicios requeridos. Por lo antes expuesto, el El comité de selección en coordinación con el área Usuaría mantiene lo requerido, por lo cual el Postor deberá acreditar el servicio de soporte técnico en modalidad telefónica con una línea gratuita 0800, mediante una empresa de telecomunicaciones, el alcance será de tráfico local y de larga distancia nacional, sin restricción de líneas tups y líneas móviles que permitan a los usuarios llamar gratuitamente al postor sin limitación alguna.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Observación: Nro. 13

Consulta/Observación:

De acuerdo a lo indicado en las Bases Administrativas, se requiere que el postor deba contar con una mesa de ayuda en línea o software de administración de soporte de servicios de TI basado en ITIL.

Sobre el particular, se debe precisar que dicho requerimiento no forma parte del servicio principal, por lo que al no guardar relación con el objeto del proceso, se estaría transgrediendo el literal h), artículo 5 de la Ley N° 32069, el cual menciona que las entidades contratantes deben promover el libre acceso y participación de los proveedores, evitando exigencias innecesarias.

Por esa razón, solicitamos eliminar el literal f) del acápite 2.2.1, puesto que al transgredir el artículo referido, también se estaría evidenciando direccionamiento, ya que al ser proveedores nuevos, no nos están brindando las mismas oportunidades en las etapas de esta contratación.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 2.2.1 **Literal:** f **Página:** 16

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Literal h) y k), artículo 5 de la Ley N° 32069

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, no acoge la observación y precisa que, debido a que la Entidad maneja y ejecuta procesos de misión crítica ante desastres naturales, en ese escenario las telecomunicaciones constituyen un elemento fundamental en la atención de emergencias ya que determinan que el flujo de la información que permite conocer de manera oportuna la ocurrencia de eventos y desastres, en ese contexto es necesario que la Entidad cuente con las mejores herramientas disponibles en el mercado, en ese sentido una Mesa de Ayuda basada en ITIL nos asegurará el cumplimiento de un conjunto de conceptos y buenas prácticas usadas para la gestión de servicios de tecnologías de la información (TI). Por lo antes expuesto el Área Usuaria se mantiene lo requerido en relación a la solicitud de una Mesa de Ayuda, que asegure las buenas practicas usadas para la gestión de los servicios de soporte técnico.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Observación: Nro. 14

Consulta/Observación:

De acuerdo a lo indicado en las Bases Administrativas, se requiere que el postor deba contar con una mesa de ayuda en línea o software de administración de soporte de servicios de TI basado en ITIL, y ésta debe estar incluida en el cuadrante de Gartner y, por ende, cumplir con las buenas prácticas usadas para la gestión de servicios de tecnologías de la información.

Sobre el particular, se debe precisar que dicho requerimiento no forma parte del servicio principal, por lo que al no guardar relación con el objeto del proceso, se estaría transgrediendo el literal h), artículo 5 de la Ley N° 32069, el cual menciona que las entidades contratantes deben promover el libre acceso y participación de los proveedores, evitando exigencias innecesarias.

Por esa razón, solicitamos eliminar el literal g) del acápite 2.2.1, puesto que al transgredir el artículo referido, también se estaría evidenciando direccionamiento, ya que al ser proveedores nuevos, no nos están brindando las mismas oportunidades en las etapas de esta contratación.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 2.2.1 **Literal:** g **Página:** 16

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Literal h) y k), artículo 5 de la Ley N° 32069

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, no acoge la observación y precisa que, debido a que el área Usuaría ha considerado que una Mesa de Ayuda basa en ITIL, nos asegurará un conjunto de conceptos y buenas prácticas usadas para la gestión de servicios de tecnologías de la información (TI), es menester que dicha Mesa de Ayuda haya sido evaluada por un ente externo e imparcial. En ese sentido el Cuadrante de Gartner ha validado más de NUEVE (09) Mesas de Ayuda que cumplen con dichos estándares y tomando en consideración la relevancia del requerimiento, por lo que el área usuaria a requerido tal condición con la finalidad de evitar la mala asignación de los tickets, los largos tiempos de resolución del servicio, los vacíos que suelen encontrarse en los SLA y la saturación de la mesa de ayuda, el cual genera un letargo en el proceso de solución de los incidentes. Por lo antes expuesto el comité de selección en coordinación con el área usuaria se mantiene en lo requerido con relación a la solicitud de una Mesa de Ayuda que asegure las buenas practicas usadas para la gestión de los servicios de soporte técnico, dado que si existe pluralidad respectiva de postores según lo evidencia la indagación de mercado.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Observación: Nro. 15

Consulta/Observación:

De acuerdo a lo indicado en las Bases Administrativas, se requiere que el postor deba contar con una mesa de ayuda en línea o software de administración de soporte de servicios de TI basado en ITIL, el cual facilite los métodos para migrar datos y servicios de o desde la nube, de forma automática o manualmente por el usuario.

Sobre el particular, se debe precisar que dicho requerimiento no forma parte del servicio principal, por lo que al no guardar relación con el objeto del proceso, se estaría transgrediendo el literal h), artículo 5 de la Ley N° 32069, el cual menciona que las entidades contratantes deben promover el libre acceso y participación de los proveedores, evitando exigencias innecesarias.

Por esa razón, solicitamos eliminar el literal h) del acápite 2.2.1, puesto que al transgredir el artículo referido, también se estaría evidenciando direccionamiento, ya que al ser proveedores nuevos, no nos están brindando las mismas oportunidades en las etapas de esta contratación.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 2.2.1 **Literal:** h **Página:** 16

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Literal h) y k), artículo 5 de la Ley N° 32069

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, no acoge la observación y precisa que, tomando en consideración la relevancia del servicio y la complejidad del mismo, requiere que los informes y toda la documentación relacionada a los tickets generados durante el tiempo de garantía del servicio puedan exportarse en los diversos formatos requeridos facilitando el manejo de la información, el conocimiento claro de la solución brindada y sobre todo que puedan contar con el respaldo de o desde la nube (Cloud) . Por lo antes expuesto el Área Usuaria se mantiene lo requerido con relación a la solicitud de una Mesa de Ayuda que asegure las buenas practicas usadas para la gestión de los servicios de soporte técnico (ITIL), dado que si existe pluralidad respectiva de postores según lo evidencia la indagación de mercado.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Observación: Nro. 16

Consulta/Observación:

De acuerdo a las observaciones realizadas sobre los literales f), g) y h) del numeral 2.2.1, con respecto a la Mesa de Ayuda, y a fin de evitar la transgresión del literal h) del artículo 5 de la Ley N° 32069, solicitamos a la Entidad eliminar el requerimiento de un Especialista Help Desk y todo lo que conlleva su presentación, toda vez que dicho servicio no está contemplado en el objeto de la presente contratación y resultaría una solicitud irrelevante para ésta.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: b **Página: 33**

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Literal h), artículo 5 de la Ley N° 32069

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, no acoge la observación y precisa que, debido a que la Entidad maneja y ejecuta procesos de misión crítica ante desastres naturales, en ese escenario las telecomunicaciones constituyen un elemento fundamental en la atención de emergencias ya que determinan que el flujo de la información que permite conocer de manera oportuna la ocurrencia de eventos y desastres, en ese contexto es necesario que la Entidad cuente con las mejores herramientas disponibles en el mercado, en ese sentido una Mesa de Ayuda basada en ITIL, lo cual nos asegurará el cumplimiento de un conjunto de conceptos y buenas prácticas usadas para la gestión de servicios de tecnologías de la información (TI). Así como un especialista Help Desk que pueda canalizar y supervisar las atenciones requeridas. Por lo antes expuesto se mantiene lo requerido en relación a la solicitud de una Mesa de Ayuda que asegure las buenas prácticas usadas para la gestión de los servicios de soporte técnico.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Consulta: Nro. 17

Consulta/Observación:

Considerando que las bases estandarizadas aprobadas mediante Directiva N°001-2019-OSCE/CD, modificada por la Resolución N° 004-2022-OSCE/PRE, establecen que "La Entidad no puede exigir documentación o información adicional a la consignada en el presente numeral para el perfeccionamiento del contrato", agradeceremos confirmar que solo se considerarán documentos de presentación obligatoria para el perfeccionamiento del contrato aquellos que se encuentran señalados en el numeral 2.4. del Capítulo II - Del Procedimiento de selección, de las Bases integradas.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: . Página: 17

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, aclara que, solo se considerarán documentos de presentación obligatoria para el perfeccionamiento del contrato, aquellos que se encuentran señalados en el numeral 2.4 del Capítulo II de las Bases.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Consulta: Nro. 18

Consulta/Observación:

De acuerdo a lo indicado en las Bases Administrativas, se requiere que el postor ganador deba brindar una declaración jurada de confidencialidad.

Sobre el particular, debemos tener en cuenta que todo lo mencionado en los términos de referencia es acreditado mediante el Anexo N° 3 de las Bases Administrativas. Por esa razón , a fin de evitar la duplicidad de información, solicitamos a la Entidad eliminar el literal k) del numeral 2.3, y la acreditación mediante el referido Anexo.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: k Página: 18

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, aclara que, de acuerdo a lo indicado en las bases, se requiere que el postor ganador deberá brindar una "Declaración Jurada de Confidencialidad" para el perfeccionamiento del contrato, de acuerdo a lo solicitado en el literal "k" del numeral 2.3 REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Consulta: Nro. 19

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que, sin afectar el valor del monto adjudicado, en caso que el inicio de la prestación del servicio no coincida con el ciclo de facturación del operador adjudicatario de la buena pro, la primera facturación incluiría un cargo por el prorrateo del servicio brindado durante los días previos al inicio del correspondiente ciclo de facturación, situación que se presentará también con el último recibo que se emita en el marco del Contrato.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.5 Literal: . **Página:** 19

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, aclara que, la emisión de la factura mensual, de acuerdo al ciclo de facturación del contratista, expresado en soles de acuerdo a la moneda nacional. Se aceptará prorrateo solo para el primer y último mes del contrato, en caso el inicio del servicio no coincida con el ciclo de facturación, el inicio del servicio será a partir de la activación del servicio.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Consulta: Nro. 20

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que aceptará el ciclo de facturación que le asigne el postor ganador de la Buena Pro, el cuál será el más cercano a la fecha de activación del servicio.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.5 Literal: . **Página:** 19

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, aclara que, se aceptará la emisión de la factura mensual, de acuerdo al ciclo de facturación del contratista, expresado en soles de acuerdo a la moneda nacional. Se aceptará prorratio solo para el primer y último mes del contrato, en caso el inicio del servicio no coincida con el ciclo de facturación, el inicio del servicio será a partir de la activación del servicio.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Consulta: Nro. 21

Consulta/Observación:

Solicitamos confirmar que, luego de transcurridos 03 meses sin que la entidad haya cancelado la contraprestación mensual correspondiente al servicio prestado por el contratista, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 71° del TULO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo de OSIPTEL N° 138-2012-CD-OSIPTEL y modificado por Resolución de Consejo Directivo de OSIPTEL N° 96-2018-CD-OSIPTEL, el operador de telecomunicaciones podrá suspender el servicio por falta de pago, sin que ello implique la aplicación de penalidades y/o forme parte, en caso de corresponder, del porcentaje de cumplimiento del nivel de servicio requerido.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.5 Literal: . Página: 19

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, aclara que, el contratista una vez que cumpla con lo indicado en el numeral 10. ENTREGABLES del requerimiento, se procederá a cumplir con el Artículo 171 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, dando cumplimiento a lo establecido en la normativa.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Consulta: Nro. 22

Consulta/Observación:

Solicitamos confirmar que dentro de los 7 días calendario posteriores a la finalización de la prestación mensual del servicio, sin haberse comunicado la existencia de observaciones, el Contratista estará facultado a emitir el comprobante de pago correspondiente, debiendo la Entidad iniciar el procedimiento de pago a través del SIAF-SP en cumplimiento de la Directiva N° 002-2021-EF/55.1 y a fin de cumplir con el pago dentro de los 10 días calendario siguientes según lo establecido en el Artículo 171 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.5 Literal: . Página: 19

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, aclara que, el contratista una vez que cumpla con lo indicado en el numeral 10. ENTREGABLES del requerimiento, se procederá a cumplir con el Artículo 171 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, dando cumplimiento a lo establecido en la normativa.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Consulta: Nro. 23

Consulta/Observación:

En relación al porcentaje de disponibilidad, solicitamos a la Entidad confirmar que, como operadores del servicio de telecomunicaciones, el cumplimiento de la obligación de calidad requerida en la página indicada, se restringe al cumplimiento de las normas regulatorias vigentes emitidas por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y el OSIPTEL (Decreto Supremo N° 013-93-TTC - Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones y demás normas vigentes), reconociéndose que el servicio podría verse afectado por causas externas ajenas al operador; supuesto en el cual la afectación del servicio deberá ser reportada a las centrales de atención con las que cuente el contratista, a fin de darle la atención correspondiente, sin que ello genere la aplicación de ninguna penalidad.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9 Literal: Viñeta 7 Página: 21

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, aclara que, el contratista solo será responsable por los servicios requeridos en las presentes bases y el servicio que se vea afectado por causas externas ajenas al operador será reportada a las centrales de atención con las que cuente el contratista.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Consulta: Nro. 24

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que para la realización de cualquier trabajo de implementación que deba ser efectuado dentro de sus instalaciones, garantizará al Contratista todas las facilidades técnicas que sean necesarias; así como todos los accesos que correspondan, teniendo a su cargo la responsabilidad de gestionar las autorizaciones de ingreso necesarias, de desocupar los espacios, oficinas y/o pasillos donde vayan a ser ejecutados los respectivos trabajos de instalación y de brindar los servicios que correspondan para la instalación del servicio y los equipos que lo compongan.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9 Literal: Viñeta 8 Página: 21

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, aclara que, para la realización de cualquier trabajo de implementación que deba ser efectuado dentro de sus instalaciones, se garantizará al contratista todas las facilidades técnicas que sean necesarias.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Consulta: Nro. 25

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que el tiempo de atención de cualquier tipo de avería será computado a partir de la generación de un ticket de atención, luego de producido el incidente, para de este modo facilitar el seguimiento de la falla reportada.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9.3 Literal: . **Página:** 23

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, aclara que, el tiempo de atención de cualquier tipo de avería será computado a partir de la generación del ticket de atención, luego de producido el incidente.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Consulta: Nro. 26

Consulta/Observación:

Solicitamos se confirme que para la imputación de responsabilidades por la existencia de averías en el servicio (corte, caída o degradación del servicio), se evaluará previamente si estas deberán recaer sobre el contratista o sobre la Entidad, siendo que, de comprobarse que la referida contingencia fue originada por la Entidad o por un hecho ajeno a las partes (caso fortuito o fuerza mayor), no se generará ningún tipo de penalidad en contra del contratista ni se le imputará ningún incumplimiento.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9.3 Literal: . **Página:** 23

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, aclara que, se evaluará previamente si estas deberán recaer sobre el contratista o sobre la Entidad, de comprobarse que la referida contingencia fue originada por la Entidad o por un hecho ajeno a las partes (caso fortuito o fuerza mayor), no se generará ningún tipo de penalidad en contra del contratista ni se le imputará ningún incumplimiento.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Consulta: Nro. 27

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que el tiempo de atención de cualquier tipo de avería será computado a partir de la generación de un ticket de atención, luego de producido el incidente, para de este modo facilitar el seguimiento de la falla reportada.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9.5 Literal: . **Página:** 25

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, aclara que, el tiempo de atención de cualquier tipo de avería será computado a partir de la generación del ticket de atención, luego de producido el incidente.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Consulta: Nro. 28

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que la obligación de confidencialidad no resulta aplicable en los siguientes supuestos:

1. Cuando la información en cuestión haya sido de difusión o acceso público;
2. Cuando la información en cuestión haya sido publicada antes de haber sido puesta a disposición del postor;
3. Cuando la información en cuestión ya obre en poder del postor y no esté sujeta a cualquier otro impedimento o restricción que le haya sido puesto de manifiesto;
4. Cuando la información en cuestión haya sido recibida a través de terceros sin restricciones y sin que implique incumplimiento del Contrato;
5. Cuando la información en cuestión haya sido independientemente desarrollada por el postor, siempre que no se hubiese utilizado para ello otra información confidencial; o
6. Cuando la información en cuestión deba ser revelada a alguna autoridad autorizada para dar cumplimiento a una orden de naturaleza judicial o administrativa, bastando para ello informar a la Entidad la recepción de dicha orden.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 14 Literal: . Página: 28

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, aclara que, la obligación de confidencialidad no resulta aplicable en los supuestos antes mencionados.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Consulta: Nro. 29

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que, sin afectar el valor del monto adjudicado, en caso que el inicio de la prestación del servicio no coincida con el ciclo de facturación del operador adjudicatario de la buena pro, la primera facturación incluiría un cargo por el prorrateo del servicio brindado durante los días previos al inicio del correspondiente ciclo de facturación, situación que se presentará también con el último recibo que se emita en el marco del Contrato.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 16 Literal: . **Página:** 29

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, aclara que, en lo relacionado con la facturación y la forma de pago el postor deberá considerar lo señalado en el numeral 16 "Forma de Pago" de las bases.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Consulta: Nro. 30

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que aceptará el ciclo de facturación que le asigne el postor ganador de la Buena Pro, el cuál será el más cercano a la fecha de activación del servicio.

Acápites de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 16 **Literal:** . **Página:** 29

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, aclara que, en lo relacionado con la facturación y la forma de pago el postor deberá considerar lo señalado en el numeral 16 "Forma de Pago" de las bases.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Consulta: Nro. 31

Consulta/Observación:

Solicitamos confirmar que, luego de transcurridos 03 meses sin que la entidad haya cancelado la contraprestación mensual correspondiente al servicio prestado por el contratista, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 71° del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo de OSIPTEL N° 138-2012-CD-OSIPTEL y modificado por Resolución de Consejo Directivo de OSIPTEL N° 96-2018-CD-OSIPTEL, el operador de telecomunicaciones podrá suspender el servicio por falta de pago, sin que ello implique la aplicación de penalidades y/o forme parte, en caso de corresponder, del porcentaje de cumplimiento del nivel de servicio requerido.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 16 Literal: . Página: 29

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, aclara que, el contratista una vez cumpla lo indicado en el numeral 10 - Entregables, respecto a la prestación del servicio, se procederá a realizar lo establecido en el Artículo 171 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, dando cumplimiento a lo que estable la normativa.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Consulta: Nro. 32

Consulta/Observación:

Solicitamos confirmar que dentro de los 7 días calendario posteriores a la finalización de la prestación mensual del servicio, sin haberse comunicado la existencia de observaciones, el Contratista estará facultado a emitir la factura correspondiente, debiendo la Entidad iniciar el procedimiento de pago a través del SIAF-SP en cumplimiento de la Directiva N° 002-2021-EF/55.1 y a fin de cumplir con el pago dentro de los 10 días calendario siguientes según lo establecido en el Artículo 171 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 16 Literal: . Página: 29

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, aclara que, en relación con la facturación y la forma de pago el postor deberá considerar lo señalado en el numeral 16 "Forma de Pago" de las bases.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Observación: Nro. 33

Consulta/Observación:

Solicitamos disminuir la forma de cálculo de las penalidades a las que se refiere el acápite indicado de las Bases, pues las mismas resultan subjetivas, irracionales e incongruentes y no resultan proporcionales con el objeto de la contratación. En ese sentido, considerando lo dispuesto en el artículo 163° del Reglamento de la Ley de Contrataciones, solicitamos acoger la presente observación y, por tanto, eliminar las penalidades indicadas.

Se tiene que considerar que si bien las penalidades tienen una función resarcitoria ante un incumplimiento contractual, estas deben contar con características específicas reguladas en el artículo 163 del reglamento. Es decir, las penalidades no pueden ser determinadas de manera arbitraria, sino que se debe considerar que los porcentajes, montos y supuestos de hecho sean razonables y coherentes con el objeto contractual; que, de ninguna manera, resulte excesivamente lesivo ni perjudicial para el Contratista. Por lo antes expuesto, el aplicar una penalidad tan alta por la vulneración de la seguridad con modificación y/o pérdida de datos vulnera lo establecido en el Principio de Equidad así como lo dispuesto en el Art. 163 del RLCE, lo cual podría conllevar a que el contratista alcance el 10% del monto de contrato como penalidad en un plazo muy corto, exponiéndose de esta forma a una resolución contractual y perjudicando la prestación del servicio brindado a la Entidad.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 20 **Literal:** 1 **Página:** 30

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Artículo 163° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. Opinión N°052-2022/DTN.

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, acoge la observación, y se reducirá al 1% el calculo de las penalidades en relación al 1) Soporte Técnico, 2) Soporte Técnico Remoto, 3) Soporte Técnico Presencial, con motivo de integración de bases se procederá a modificar los términos de referencia y se eliminará lo señalado en relación a (*) La Fracción acumulada.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Consulta: Nro. 34

Consulta/Observación:

Solicitamos disminuir la forma de cálculo de las penalidades a las que se refiere el acápite indicado de las Bases, pues las mismas resultan subjetivas, irracionales e incongruentes y no resultan proporcionales con el objeto de la contratación. En ese sentido, considerando lo dispuesto en el artículo 163° del Reglamento de la Ley de Contrataciones, solicitamos acoger la presente observación y, por tanto, eliminar las penalidades indicadas.

Se tiene que considerar que si bien las penalidades tienen una función resarcitoria ante un incumplimiento contractual, estas deben contar con características específicas reguladas en el artículo 163 del reglamento. Es decir, las penalidades no pueden ser determinadas de manera arbitraria, sino que se debe considerar que los porcentajes, montos y supuestos de hecho sean razonables y coherentes con el objeto contractual; que, de ninguna manera, resulte excesivamente lesivo ni perjudicial para el Contratista. Por lo antes expuesto, el aplicar una penalidad tan alta por la vulneración de la seguridad con modificación y/o pérdida de datos vulnera lo establecido en el Principio de Equidad así como lo dispuesto en el Art. 163 del RLCE, lo cual podría conllevar a que el contratista alcance el 10% del monto de contrato como penalidad en un plazo muy corto, exponiéndose de esta forma a una resolución contractual y perjudicando la prestación del servicio brindado a la Entidad.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 20 **Literal:** 2 **Página:** 30

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Artículo 163° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. Opinión N°052-2022/DTN.

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, aclara que, se reducirá al 1% el calculo de las penalidades en relación al 1) Soporte Técnico, 2) Soporte Técnico Remoto, 3) Soporte Técnico Presencial, con motivo de integracion de bases se procederá a modificar los terminos de referencia y se eliminará lo señalado en relación a (*) La Fraccción acumulada.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Observación: Nro. 35

Consulta/Observación:

Solicitamos disminuir la forma de cálculo de las penalidades a las que se refiere el acápite indicado de las Bases, pues las mismas resultan subjetivas, irracionales e incongruentes y no resultan proporcionales con el objeto de la contratación. En ese sentido, considerando lo dispuesto en el artículo 163° del Reglamento de la Ley de Contrataciones, solicitamos acoger la presente observación y, por tanto, eliminar las penalidades indicadas.

Se tiene que considerar que si bien las penalidades tienen una función resarcitoria ante un incumplimiento contractual, estas deben contar con características específicas reguladas en el artículo 163 del reglamento. Es decir, las penalidades no pueden ser determinadas de manera arbitraria, sino que se debe considerar que los porcentajes, montos y supuestos de hecho sean razonables y coherentes con el objeto contractual; que, de ninguna manera, resulte excesivamente lesivo ni perjudicial para el Contratista. Por lo antes expuesto, el aplicar una penalidad tan alta por la vulneración de la seguridad con modificación y/o pérdida de datos vulnera lo establecido en el Principio de Equidad así como lo dispuesto en el Art. 163 del RLCE, lo cual podría conllevar a que el contratista alcance el 10% del monto de contrato como penalidad en un plazo muy corto, exponiéndose de esta forma a una resolución contractual y perjudicando la prestación del servicio brindado a la Entidad.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 20 **Literal:** 3 **Página:** 30

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Artículo 163° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. Opinión N°052-2022/DTN.

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, acoge la observación, y se reducirá al 1% el calculo de las penalidades en relación al 1) Soporte Técnico, 2) Soporte Técnico Remoto, 3) Soporte Técnico Presencial, con motivo de integración de bases se procederá a modificar los términos de referencia y se eliminará lo señalado en relación a (*) La Fracción acumulada.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Consulta: Nro. 36

Consulta/Observación:

En relación al convenio arbitral incluido en el acápite indicado de las Bases, solicitamos a la Entidad precisar que el tipo de arbitraje será Institucional, toda vez que, de conformidad con el numeral 1 del artículo 223° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, las controversias que surjan entre las partes se resuelven mediante arbitraje institucional. Asimismo, de acuerdo con el artículo 230° del referido Reglamento, con la finalidad de garantizar que el laudo arbitral sea lo más imparcial posible, indicar de manera expresa que el Tribunal Arbitral que tenga a su cargo la solución de las eventuales controversias que surjan en relación al contrato, estará conformado por tres (3) árbitros. Finalmente, solicitamos se indique que las instituciones arbitrales entre las que se podrá escoger serán el Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Lima o el Centro de Solución de Controversias de la PUCP, esto último en concordancia con el artículo 226° del aludido Reglamento.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** CLÁUS.18 **Literal:** . **Página:** 43

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El Comité de Selección, cumple con indicar que, de acuerdo al artículo 7°.- Arbitraje ad hoc e institucional del Decreto Legislativo N° 1071 -Decreto Legislativo que Norma el Arbitraje, se establece en el numeral 5 del mismo lo siguiente:

¿5. Cuando el Estado peruano interviene como parte, el arbitraje es institucional, pudiendo ser ad hoc cuando el monto de la controversia no supere las diez (10) unidades impositivas tributarias (UIT). En ambos casos son arbitrajes de derecho; con excepción de los proyectos desarrollados mediante Asociación Público Privada, cuando sus controversias son de naturaleza técnica que pueden ser atendidas alternativamente por arbitrajes de conciencia.¿

Por lo cual, el arbitraje para el presente proceso deberá ser institucional, y mediante Tribunal arbitral.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Consulta: Nro. 37

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad precisar cuántos minutos LDI serán para fijos y cuántos minutos LDI serán para móviles, ya que cada destino tiene un costo diferente reportado en OSIPTEL.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9.1 Literal: . **Página: 22**

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección aclara que, serán 50 minutos LDI para fijos y 50 minutos para LDI móviles.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Consulta: Nro. 38

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad precisar cuántos minutos LDI serán para fijos y cuántos minutos LDI serán para móviles, ya que cada destino tiene un costo diferente reportado en OSIPTEL.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9.2 Literal: . **Página: 22**

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, aclara que, serán 50 minutos LDI para fijos y 50 minutos para LDI móviles.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Observación: Nro. 39

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad ampliar el plazo otorgado para la de instalación y configuración del servicio, toda vez que el plazo establecido en las Bases de tan solo treinta (30) días calendario, estaría limitando la libre y mayor concurrencia de postores, en manifiesta contravención al principio de Libertad de Concurrencia recogido en el literal a) del artículo 2° de la Ley de Contrataciones del Estado, conforme al cual las Entidades promueven el libre acceso y participación de proveedores en los procesos de contratación que realicen, debiendo evitarse exigencias y formalidades costosas e innecesarias; así como lo dispuesto en el artículo 16.2° del Reglamento de la LCE, que establece que los términos de referencia deben proporcionar acceso al proceso de contratación en condiciones de igualdad y no tienen por efecto la creación de obstáculos ni direccionamiento que perjudiquen la competencia en el mismo.

Asimismo, no se está teniendo en consideración que las actividades de implementación implican la realización de trámites de importación, traslado y finalmente de instalación de equipos, tiempo que excede largamente el plazo otorgado.

Por último se deja de lado que la implementación del servicio podría involucrar el trámite de permisos ante el MINCU, MTC o Municipalidades u otras autoridades. En ese sentido solicitamos a la entidad un plazo razonable de 40 días calendario a partir de la firma del contrato, considerando que para la implementación del servicio con fibra óptica requiere realizar gestiones con las entidades correspondientes (permisos municipales, permisos a empresas eléctricas y/o permisos a ministerio de cultura y/o MTC).

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 12 Literal: b Página: 28

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Art. 2°, lits. a), e) y f) de la Ley de Contrataciones del Estado, Ley N° 30477, Art. 38 del TUO

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, no acoge lo solicitado, debido a que la entidad maneja y ejecuta procesos de misión crítica ante desastres naturales, en ese escenario las telecomunicaciones constituyen un elemento fundamental en la atención de emergencias ya que determinan que el flujo de la información que permite conocer de manera oportuna la ocurrencia de eventos y desastres, en ese contexto es necesario que la Entidad cuente con el servicio lo más pronto posible.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Consulta: Nro. 40

Consulta/Observación:

Teniendo en cuenta que las contrataciones se rigen bajo lo dispuesto en la Ley N° 32069-Ley General de Contrataciones Públicas; debemos tener conocimiento que el literal c), artículo 5 de la presente Ley, hace referencia al Principio de Transparencia, el cual menciona que " Las entidades contratantes garantizan el acceso público y oportuno a dicha información, salvo las excepciones previstas en la ley de la materia".

En tal sentido, solicitamos precisar la direcciones de las sedes:

Sede 2 san isidro
Sede Chorrillos, Chorrillos
Sede Rodon, san Borja
Almacenes

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 15 Literal: . **Página: 28**

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, aclara que, las direcciones de las sedes son las siguientes:

Sede 2 San Isidro: Calle 41 N° 894, Corpac San Isidro

Sede Chorrillos: Av. Sol Cuadra 4 S/N, Chorrillos

Sede Rodin: Calle Rodin 135 San Borja.

Almacenes: Av. Elmer Faucett N° 3970 Callao

Av. Argentina N° 3017 Callao

Av. Los Eucaliptos, Parcela 3 4 Urb. Santa Genoveva, Puerta 1- Lurín

y con motivo de integración de bases, se procederá a incluir las direcciones de las sedes del INDECI

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Consulta: Nro. 41

Consulta/Observación:

De acuerdo a las Bases Administrativas, la Entidad menciona que en caso por necesidad, una o más direcciones se muden o alquilen un local nuevo, cambiando de dirección, la empresa proveedora del servicio realizará la interconexión al nuevo local, sin irrogar gasto alguno para el INDECI.

Al respecto, solicitamos a la Entidad confirmar que cualquier contratación de este tipo, serán consideradas prestaciones adicionales, y será materia de cotización, formalizada de acuerdo a lo establecido en el artículo 157° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado debiendo suscribirse la adenda correspondiente.

Ello en concordancia con los principios de equidad y equilibrio económico del contrato, conforme a los cuales las prestaciones y derechos de las partes deben guardar una razonable relación de equivalencia y proporcionalidad, sin perjuicio de las facultades que corresponden al Estado en la gestión del interés general.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 15 Literal: . **Página:** 28

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, aclara que, las direcciones en materia del servicio están debidamente identificadas y que cualquier contratación que conlleve a un cambio de dirección será considerada como una modificación contractual. De corresponder con la modificación y con la justificación de los gastos que puedan surgir la entidad procederá a cubrirlo.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Consulta: Nro. 42

Consulta/Observación:

De requerirse la interconexión con alguna sede adicional, precisar que se realizará un estudio de factibilidad para poder tener conocimiento del plazo de instalación y/o costos, los cuales estarán plasmados en la adenda correspondiente con servicio adicional

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 15 Literal: . **Página:** 28

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, aclara que, las direcciones del servicio están debidamente identificadas y que de efectuarse la necesidad que impliquen la configuración de prestaciones adicionales, las mismas serán evaluadas previamente por el área correspondiente y valorizadas por el contratista a fin de que la entidad cumpla con realizar los pagos que correspondan de ser reconocido los mismo.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Consulta: Nro. 43

Consulta/Observación:

De requerirse la mudanza o se alquile un lugar nuevo, precisar que se realizará un estudio de factibilidad para poder tener conocimiento del plazo de instalación y/o costos, los cuales estarán plasmados en la adenda correspondiente con servicio adicional

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 15 Literal: . **Página: 28**

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, aclara que, las direcciones del servicio están debidamente identificadas y que de efectuarse la necesidad que impliquen la configuración de prestaciones adicionales, las mismas serán evaluadas previamente por el área correspondiente y valorizados por el contratista a fin de que la entidad cumpla con realizar los pagos que correspondan de ser reconocido los mismo.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Consulta: Nro. 44

Consulta/Observación:

Experiencia del postor:

Solicitamos a la Entidad confirmar que también será válido lo siguiente: servicio de telefonía fija en general.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: c **Página:** 35

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, aclara que, se considerarán servicios similares a los siguientes: instalación y/o suministro de servicio de telefonía IP y/o servicios de telefonía digital.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Consulta: Nro. 45

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que la garantía requerida no será exigible en caso se presente alguna de las excepciones previstas en el artículo 152° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: a Página: 17

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, aclara que, las garantías están sujetas a lo señalado en el "Artículo 149. Garantía de fiel cumplimiento" conforme a lo establecido en el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Consulta: Nro. 46

Consulta/Observación:

Una vez finalizado el contrato, solicitamos a la Entidad precisar el plazo dentro del cual devolverá la garantía de fiel cumplimiento que haya sido presentada.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: a Página: 17

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Comité de selección, aclara que, el postor podrá solicitar mediante una carta la devolución de la garantía de fiel cumplimiento, a partir del día siguiente de emitida la conformidad del servicio, conforme a lo establecido en el artículo 149 del Reglamento de la Ley de Contrataciones

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Consulta: Nro. 47

Consulta/Observación:

Se solicita a la Entidad confirmar que el detalle de precios unitarios podrá ser presentado en formato libre por el ganador de la Buena Pro.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: j **Página: 17**

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, aclara que, el detalle de precios unitarios podrá ser presentado en formato libre por el ganador de la buena pro.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Consulta: Nro. 48

Consulta/Observación:

Solicitamos confirmar que solo será necesario presentar el detalle de precios unitarios, eliminando el requisito de estructura de costos, puesto que éste se enfoca en la misma información. Todo ello con el fin de no presentar dos documentos con el mismo contenido.

Acápites de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 2.3 **Literal:** j **Página:** 17

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, acoge la consulta, y con motivo de integración de bases se procederá a eliminar dicho requisito señalado en el numeral 2.3. REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Consulta: Nro. 49

Consulta/Observación:

Teniendo en cuenta que, los Decretos Legislativos N° 1412 y N° 31170 hacen referencia a la implementación de mesas de partes virtuales correspondientes a Entidades Públicas; debemos referenciar ello con la sección de perfeccionamiento de contrato dentro de las bases, donde la Entidad solicita la presentación física de los documentos.

Entonces, acorde a la normativa antes señalada, se solicita añadir a las bases una dirección de correo electrónico respectivo de la Entidad, que haga alusión a su mesa de partes virtual, a fin de presentar la documentación solicitada en esa sección y la documentación que pudiese relacionarse a lo largo del procedimiento; por lo tanto, se solicita también añadir a las bases el horario de atención de la mesa de partes virtual de la Entidad

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 2.4 **Literal:** . **Página:** 18

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, aclara que, se cuenta con una mesa de partes:

Presencial: Ubicada en Calle 41 N° 894, Corpac San Isidro

Virtual: <http://mesapartesvirtual.indeci.gob.pe/TradocVirtual/Views/Inicio.aspx>

Asimismo se informa que los horarios de atención tanto de la mesa de partes presencial o virtual se encuentran detallados en los accesos a la mesa de partes virtual.

Se precisa que para seguimiento de pagos de bienes y servicios de TICs:

Se pone a disposición los siguientes correos coordinadores_ogtic@indeci.gob.pe y facturaciones@indeci.gob.pe, para lo cual deberá una vez registrado el trámite, enviar el número de expediente y los documentos como Carta de solicitud de pago, informe o documentación a entregar (en caso corresponder) Factura, CCI (Cuenta en moneda nacional), OS o Contrato escaneado.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Consulta: Nro. 50

Consulta/Observación:

En las bases se indica: "Dicha documentación se debe presentar en Mesa de partes (..)"

Solicitamos confirmar que la única documentación que estará a cargo del contratista a ser presentada será la de emitir el comprobante de pago correspondiente, siendo que los informes relativos a la conformidad del servicio deberán ser adjuntados al expediente de pago por la misma entidad no debiendo ser entregados por el contratista pues este no es quien los emite ni tampoco los tiene en su poder.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.5 Literal: Viñeta 1 Página: 19

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, de acuerdo a lo señalado en la pagina 26 de las referidas bases, el contratista deberá presentar un informe mensual contabilizados a partir de la activación del servicio. Deberá incluir en el informe las incidencias o problemas por cada atención de soporte técnico presentada durante cada periodo.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Consulta: Nro. 51

Consulta/Observación:

Con la finalidad de que el procedimiento de selección se desarrolle bajo el Principio de Eficiencia y Eficacia que determina: "El proceso de contratación y las decisiones que se tomen en el mismo deben orientarse al cumplimiento de los fines, metas y objetivos de la Entidad, priorizando estos sobre la realización de formalidades no esenciales", solicitamos confirmar que el medio para reportar fallas o averías del servicio será vía telefónica debido a que es un canal de comunicación directo y eficiente con el que obtendría una atención personalizada donde también se puede realizar los primeros descartes en línea; mientras que en el correo electrónico puede generarse incidencias como correos que no salen de la bandeja del emisor, restricciones o bloqueos de seguridad propias de los correos entre otros.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9.4 Literal: a Página: 23

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, aclara que, en el requerimiento del área usuaria se ha establecido en los numerales 9.3; 9.4; 9.5; 9.6; 9.7 y 9.8 del CAPITULO III Requerimiento las modalidades y los plazos de atención respectivas.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Consulta: Nro. 52

Consulta/Observación:

A fin de respetar el orden de las Bases Estandarizadas, solicitamos a la Entidad suprimir el numeral 11 de las Bases, puesto que dicha información debería estar consolidada en el numeral 3.2.

Acápites de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 11 **Literal:** . **Página:** 27

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, aclara que, el numeral 11 REQUISITOS DEL PROVEEDOR forma parte del requerimiento solicitado por el área usuaria, por lo que, dichos requisitos se mantendrán en las bases.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Consulta: Nro. 53

Consulta/Observación:

A fin de respetar el orden de las Bases Estandarizadas, solicitamos a la Entidad suprimir el numeral 22 de las Bases, puesto que dicha información debería estar consolidada en el numeral 3.2.

Acápites de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 22 **Literal:** . **Página:** 31

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, aclara que, el numeral 11 REQUISITOS DEL PROVEEDOR forma parte del requerimiento solicitado por el area usuaria, por lo que, dichos requisitos se mantendrán en las bases.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Consulta: Nro. 54

Consulta/Observación:

A fin de promover la pluralidad de postores, solicitamos a la Entidad confirmar que se añadirá como servicio similar al servicio de telefonía fija.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: c **Página: 35**

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, aclara que, se consideran servicios similares a los siguientes: instalación y/o suministro de servicio de telefonía IP y/o servicios de telefonía digital.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Consulta: Nro. 55

Consulta/Observación:

Considerando que la entidad solicita un único enlace SIP TRUNK para cada central telefónica, se solicita a la entidad confirmar que la disponibilidad del servicio será como mínimo del 99.5%.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9 Literal: . **Página: 21**

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, aclara que, la Entidad maneja y ejecuta procesos de misión crítica ante desastres naturales, en ese escenario las telecomunicaciones constituyen un elemento fundamental en la atención de emergencias ya que determinan que el flujo de la información que permite conocer de manera oportuna la ocurrencia de eventos y desastres, en ese contexto es necesario que la Entidad cuente con las mejores herramientas disponibles en el mercado para mantener operativos los servicios requeridos, por lo que, la disponibilidad del servicio será como mínimo del 99.7%, según lo indicado en el numeral 9. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO de las referidas bases.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Observación: Nro. 56

Consulta/Observación:

Debemos tener en cuenta que las contrataciones se rigen bajo los principios rectores estipulados en la Ley N° 32069; asimismo, el literal j de su artículo 5 menciona que, los procesos de contratación deben incluir disposiciones que permitan establecer condiciones de competencia efectiva y obtener la propuesta más ventajosa (¿).

En ese sentido, en base a dicho principio, y promoviendo la igualdad de condiciones, solicitamos a la Entidad confirmar que todo el equipamiento a brindar por el postor (centrales telefónicas, teléfonos, etc), deberá ser nuevos y de primer uso.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9 Literal: . Página: 21

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Literal j del artículo 5 de la Ley N° 32069.

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, acoge parcialmente la observación y precisa que debido a que, se ha determinado que como mínimo la empresa postora deberá entregar equipos telefónicos nuevos y de primer uso, dado que los usuarios tendrán contacto directo con dichos equipos, a diferencia de la central telefónica que estará ubicada en gabinete no tienen contacto alguno con dicho equipamiento, sin embargo deberá estar en buen estado y tener las mismas condiciones de soporte técnico y de garantía, los cuales deberán cumplirse a cabalidad para no incurrir en las penalidades establecidas en las presentes bases.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Consulta: Nro. 57

Consulta/Observación:

Se solicita a la entidad confirmar que para cada sede CHORRILLOS y SAN ISIDRO se deberá brindar la Central Telefonica MITEL, las Mitel Desktop y Power Adapter, los SMALL/Med Bus SW de acuerdo a las cantidades señaladas.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9 Literal: . **Página: 21**

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, aclara que, de acuerdo al numeral 9. CARÁCTERISTICAS DEL SERVICIO se ha requerido una central telefónica para 150 usuarios y con crecimiento mínimo de 350 usuarios en software y 350 usuarios en hardware (1). Crecimiento futuro de 600/1200 usuarios, así como todo lo requerido en el Capítulo III de las refereridas bases.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Consulta: Nro. 58

Consulta/Observación:

Considerando que la entidad solicita un único enlace SIP TRUNK para cada central telefónica, se solicita a la entidad confirmar que la disponibilidad del servicio será como mínimo del 99.5%.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9.3 Literal: g Página: 23

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, aclara que, la Entidad maneja y ejecuta procesos de misión crítica ante desastres naturales, en ese escenario las telecomunicaciones constituyen un elemento fundamental en la atención de emergencias ya que determinan que el flujo de la información que permite conocer de manera oportuna la ocurrencia de eventos y desastres, en ese contexto es necesario que la Entidad cuente con las mejores herramientas disponibles en el mercado para mantener operativos los servicios requeridos, por lo que, la disponibilidad del servicio será como mínimo del 99.7%, según lo indicado en el numeral 9. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO de las referidas bases.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Observación: Nro. 59

Consulta/Observación:

Considerando que las empresas operadoras de servicios publicos de telecomunicaciones deben garantizar estandares minimos de atencion en los tramites y consultas que realicen sus usuarios en base a la aplicación de la Norma de Condiciones de Uso de los Servicios Publicos de Telecomunicaciones y normas emitidas por el OSIPTEL como el Reglamento de Calidad de Atención a Usuarios por parte de las Empresas Operadoras de Servicios de Telefonía Fija y Servicios Públicos Móviles, resulta innecesario que la entidad solicite acreditar mediante contratos con empresas de telecomunicaciones o empresas terceras de forma que el postor garantice que va a cumplir con brindar un servicio de soporte tal y como lo solicitan, por lo que, con la finalidad de evitar direccionamientos e informacion innecesaria, se le solicita a la entidad modificar el requerimiento y considerar que si el Postor es una empresa operadora de servicios publicos de telecomunicaciones mediante la declaracion jurada de cumplimiento de terminos de referencia (Anexo 3) podrá sustentar que cuenta con el servicio de soporte tecnico en modalidad telefonica con una linea gratuita 0800, con un alcance de trafico local y de larga distancia nacional, sin restriccion de lineas tups y lineas moviles que permitan a los usuarios llamar gratuitamente al postor sin limitacion alguna, con una antigüedad por un periodo no menos a tres (03) años consecutivos (podra ser propio o alquilado), a fin de no vulnerar el artículo 16.2 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, que establece que los términos de referencia deben proporcionar acceso al proceso de contratación en condiciones de igualdad y no tienen por efecto la creación de obstáculos ni direccionamiento que perjudiquen la competencia en el mismo.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9.4 Literal: b Página: 24

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Artículo 16.2 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, acoge parcialmente la observación y precisa que, las empresas que se encuentren dentro de la relación para operar como operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, mismos que deberán estar autorizados bajo la Ley N°29022, Ley que modifica la Ley de Telecomunicaciones establecida por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) presentaran su declaración jurada conforme al Anexo 03, asimismo, para las empresas intermediarias, deberan presentar un contrato con una Empresa Operadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones donde se pueda evidenciar lo solicitado en las referidas bases

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Observación: Nro. 60

Consulta/Observación:

De acuerdo a lo indicado en las Bases Administrativas, se requiere que el postor deba contar con el servicio de soporte técnico en modalidad telefónica con una línea gratuita 0800. En caso ello sea alquilado, el postor deberá acreditar como parte de su oferta a través del contrato con una empresa que cumpla con tener el servicio en las condiciones requeridas.

Sobre el particular, se debe precisar que de acuerdo a lo establecido en el numeral 2.2.1. de las Bases Estándar de Concurso Público para la contratación de servicios en general, aprobado mediante Directiva N° 001-2019-OSCE/CD, modificada por la Resolución N° 004-2022-OSCE/PRE, el requerimiento plasmado en los términos de referencia es acreditado mediante la Declaración Jurada de Cumplimiento de los Términos de Referencia (Anexo N° 3).

En ese sentido, solicitamos a la Entidad eliminar el documento requerido; o, en su defecto, acreditar el requerimiento con el Anexo N° 3 de las Bases Administrativas, puesto que debemos promover la Libertad de Concurrencia, uno de los principios rectores de la contratación pública, el cual menciona que, ¿las entidades contratantes promueven el libre acceso y participación de proveedores en los procesos de contratación que realicen, evitando exigencia y formalidades innecesarias¿.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9.4 Literal: b Página: 24

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Directiva N° 001-2019-OSCE/CD

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, acoge parcialmente la observación y precisa que, las empresas que se encuentren dentro de la relación para operar como operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, mismos que deberán estar autorizados bajo la Ley N°29022, Ley que modifica la Ley de Telecomunicaciones establecida por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) presentaran su declaración jurada conforme al Anexo 03, asimismo, para las empresas intermediarias, deberán presentar un contrato con una Empresa Operadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones donde se pueda evidenciar lo solicitado en las referidas bases

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Observación: Nro. 61

Consulta/Observación:

Considerando que la entidad busca que se cumpla con las buenas practicas usadas para la gestion de servicios, se solicita a la entidad confirmar que el postor podrá contar con una mesa de ayuda en linea o software de administracion de soporte de servicios de TI basado en ITIL o el postor podrá contar con una Certificacion de gestion de la calidad como la Norma ISO9001:2015 que certifique sus procesos de Atencion al Cliente, para de esta manera garantizar la calidad de los servicios ofrecidos por el Postor, a fin de no vulnerar el artículo 16.2 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, que establece que los términos de referencia deben proporcionar acceso al proceso de contratación en condiciones de igualdad y no tienen por efecto la creación de obstáculos ni direccionamiento que perjudiquen la competencia en el mismo.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 9.4 **Literal:** c **Página:** 24

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Artículo 16.2 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, no acoge la observación y precisa que, la Entidad maneja y ejecuta procesos de misión crítica ante desastres naturales, en ese escenario las telecomunicaciones constituyen un elemento fundamental en la atención de emergencias ya que determinan que el flujo de la información que permite conocer de manera oportuna la ocurrencia de eventos y desastres, en ese contexto es necesario que la Entidad cuente con las mejores herramientas disponibles en el mercado, por lo que, una Mesa de Ayuda basada en ITIL nos asegure el cumplimiento de un conjunto de conceptos y buenas prácticas usadas para la gestión de servicios de tecnologías de la información (TI).

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Consulta: Nro. 62

Consulta/Observación:

Considerando que la entidad solicita que la mesa de ayuda en línea o el software de administración de soporte de servicios TI este basado en ITIL, se solicita a la entidad confirmar que se aceptará que el postor emplee su propio software basado en herramientas CRM, ya que el software que utilice la mesa de ayuda o centro de soporte técnico no garantiza que el postor cumpla con los plazos de Soporte técnico ni SLAs de atención, a fin de no vulnerar el artículo 16.2 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, que establece que los términos de referencia deben proporcionar acceso al proceso de contratación en condiciones de igualdad y no tienen por efecto la creación de obstáculos ni direccionamiento que perjudiquen la competencia en el mismo.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9.4 Literal: c Página: 24

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Artículo 16.2 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, no acoge la observación y precisa que, la Entidad maneja y ejecuta procesos de misión crítica ante desastres naturales, en ese escenario las telecomunicaciones constituyen un elemento fundamental en la atención de emergencias ya que determinan que el flujo de la información que permite conocer de manera oportuna la ocurrencia de eventos y desastres, en ese contexto es necesario que la Entidad cuente con las mejores herramientas disponibles en el mercado, por lo que, una Mesa de Ayuda basada en ITIL nos asegure el cumplimiento de un conjunto de conceptos y buenas prácticas usadas para la gestión de servicios de tecnologías de la información (TI).

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Consulta: Nro. 63

Consulta/Observación:

Considerando que la entidad solicita que el software de gestión del servicio deberá ser CLOUD, se solicita a la entidad confirmar que se aceptará que el postor emplee su propio software basado en herramientas CRM, ya que el software de gestión del servicio no garantiza que el postor cumpla con los plazos de Soporte técnico ni SLAs de atención, a fin de no vulnerar el artículo 16.2 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, que establece que los términos de referencia deben proporcionar acceso al proceso de contratación en condiciones de igualdad y no tienen por efecto la creación de obstáculos ni direccionamiento que perjudiquen la competencia en el mismo.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9.4 Literal: c Página: 24

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Artículo 16.2 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, aclara que, La Entidad maneja y ejecuta procesos de misión crítica ante desastres naturales, en ese escenario las telecomunicaciones constituyen un elemento fundamental en la atención de emergencias ya que determinan que el flujo de la información que permite conocer de manera oportuna la ocurrencia de eventos y desastres, en ese contexto es necesario que la Entidad cuente con las mejores herramientas disponibles en el mercado, en ese sentido una Mesa de Ayuda basada en ITIL nos asegurará el cumplimiento de un conjunto de conceptos y buenas prácticas usadas para la gestión de servicios de tecnologías de la información (TI) y que además en estos tiempos donde el uso de las plataformas en la NUBE (CLOUD) nos permiten acceder a toda la información procesada desde cualquier lugar y en cualquier momento, por tal motivo el Área Usuaria ha especificado claramente en sus requerimientos con la finalidad de atender los eventos que se puedan suscitar.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Consulta: Nro. 64

Consulta/Observación:

Considerando que la entidad solicita que se evidencie el uso del software de mesa de ayuda propuesta por un periodo no menos de tres (03) años (podra ser propio o alquilado), se solicita a la entidad retirar o colocar como opcional el requerimiento de evidenciar el uso del software de mesa de ayuda propuesta por un periodo no menor a tres (03) años, debido a que el tiempo del uso del software no es relevante y no garantiza que el postor cumpla con los plazos de Soporte tecnico ni SLAs de atencion, a fin de no vulnerar el artículo 16.2 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, que establece que los términos de referencia deben proporcionar acceso al proceso de contratación en condiciones de igualdad y no tienen por efecto la creación de obstáculos ni direccionamiento que perjudiquen la competencia en el mismo.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 9.4 **Literal:** c **Página:** 24

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Artículo 16.2 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, aclara que, La Entidad maneja y ejecuta procesos de misión crítica ante desastres naturales. Es necesario que la Entidad cuente con las mejores herramientas disponibles en el mercado, en ese sentido una Mesa de Ayuda basada en ITIL nos asegurará el cumplimiento de un conjunto de conceptos y buenas prácticas usadas para la gestión de servicios de tecnologías de la información (TI). Es importante recalcar que existen una gran variedad de Software de Mesa de Ayuda y por tal razón, el Contratista asegure su expertise en el manejo de la herramienta de gestión, la cual, solo se logra a traves de la continuidad del uso del Software de Mesa de Ayuda. Por lo antes expuesto y con todo lo requerido en relación a la solicitud de una Mesa de Ayuda basada en ITIL debe asegurar las buenas practicas usadas para la gestión de los servicios de soporte técnico.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Observación: Nro. 65

Consulta/Observación:

Considerando que la entidad solicita acreditar mediante carta del propietario del software (sea propio o alquilado) donde se evidencie la fecha de inicio de autorización del uso del software de la plataforma ofertada y la renovación anual para acreditar la continuidad del uso del software de mesa de ayuda, con la finalidad de no direccionar el requerimiento y garantizar la pluralidad de postores, se solicita a la entidad retirar o colocar como opcional este requerimiento, considerando que el tiempo y la continuidad del uso del software no es relevante y no garantiza que el postor cumpla con los plazos de Soporte técnico ni SLAs de atención, a fin de no vulnerar el artículo 16.2 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, que establece que los términos de referencia deben proporcionar acceso al proceso de contratación en condiciones de igualdad y no tienen por efecto la creación de obstáculos ni direccionamiento que perjudiquen la competencia en el mismo.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9.4 Literal: c Página: 24

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Artículo 16.2 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, aclara que, la Entidad maneja y ejecuta procesos de misión crítica ante desastres naturales. Es necesario que la Entidad cuente con las mejores herramientas disponibles en el mercado, en ese sentido una Mesa de Ayuda basada en ITIL nos asegurará el cumplimiento de un conjunto de conceptos y buenas prácticas usadas para la gestión de servicios de tecnologías de la información (TI). Es importante recalcar que existen una gran variedad de Software de Mesa de Ayuda y por tal razón, el Postor debe asegurar su expertise en el manejo de la herramienta de gestión, la cual, solo se logra a través de la continuidad del uso del Software de Mesa de Ayuda. Por lo antes expuesto y con todo lo requerido en relación a la solicitud de una Mesa de Ayuda basada en ITIL debe asegurar las buenas prácticas usadas para la gestión de los servicios de soporte técnico.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Observación: Nro. 66

Consulta/Observación:

Considerando que la entidad solicita que la mesa de ayuda en línea o software de administración de soporte de servicios de TI basada en ITIL ofertada por el Postor deberá estar incluida en el cuadrante de Gartner, y que una mesa de ayuda en línea o software de administración de soporte de servicios de TI incluidos en Gartner no garantiza que el postor cumpla con los plazos de Soporte técnico ni SLAs de atención, solicitamos eliminar dicho requerimiento, a fin de no vulnerar el artículo 16.2 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, que establece que los términos de referencia deben proporcionar acceso al proceso de contratación en condiciones de igualdad y no tienen por efecto la creación de obstáculos ni direccionamiento que perjudiquen la competencia en el mismo.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9.4 Literal: d Página: 24

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Artículo 16.2 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, no acoge la observación y precisa que, la Entidad maneja y ejecuta procesos de misión crítica ante desastres naturales, en ese escenario las telecomunicaciones constituyen un elemento fundamental en la atención de emergencias ya que determinan que el flujo de la información que permite conocer de manera oportuna la ocurrencia de eventos y desastres, en ese contexto es necesario que la Entidad cuente con las mejores herramientas disponibles en el mercado: Servicio de Telefonía IP y su servicio de Soporte Técnico/Mesa de Ayuda, tomando en consideración el que una Mesa de Ayuda basada en ITIL nos asegure un conjunto de conceptos y buenas prácticas usadas para la gestión de servicios de tecnologías de la información (TI), es menester que dicha Mesa de Ayuda haya sido evaluada por un ente externo e imparcial. En ese sentido el Cuadrante de Gartner ha validado más de NUEVE (09) Mesas de Ayuda que cumplen con dichos estándares y tomando en consideración la relevancia del requerimiento, el Área Usuaria a requerido tal condición con la finalidad de evitar la mala asignación de los tickets, los largos tiempos de resolución del servicio, los vacíos que suelen encontrarse en los SLA y la saturación de la mesa de ayuda, el cual genera un letargo en el proceso de solución de los incidentes. Por lo antes expuesto se mantiene lo requerido en relación a la solicitud de una Mesa de Ayuda que asegure las buenas prácticas usadas para la gestión de los servicios de soporte técnico.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Observación: Nro. 67

Consulta/Observación:

Considerando que la entidad solicita que la mesa de ayuda en línea o software de administración de soporte de servicios de TI basada en ITIL ofertada por el Postor deberá facilitar los métodos para migrar datos y servicios de o desde la nube, se solicita a la entidad retirar este requerimiento ya que colocar funcionalidades o servicios con los que debe cumplir la mesa de ayuda en línea o software de administración resulta una exigencia desproporcionada al objeto de la contratación, irrazonable e innecesaria, En ese sentido, solicitamos la eliminación, a fin de no vulnerar el artículo 16.2 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, que establece que los términos de referencia deben proporcionar acceso al proceso de contratación en condiciones de igualdad y no tienen por efecto la creación de obstáculos ni direccionamiento que perjudiquen la competencia en el mismo.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9.4 Literal: e Página: 24

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Artículo 16.2 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, no acoge la observación y precisa que, la Entidad maneja y ejecuta procesos de misión crítica ante desastres naturales, en ese escenario las telecomunicaciones constituyen un elemento fundamental en la atención de emergencias ya que determinan que el flujo de la información que permite conocer de manera oportuna la ocurrencia de eventos y desastres, en ese contexto es necesario que la Entidad cuente con las mejores herramientas disponibles en el mercado, en ese sentido una Mesa de Ayuda basada en ITIL nos asegurará el cumplimiento de un conjunto de conceptos y buenas prácticas usadas para la gestión de servicios de tecnologías de la información (TI) y que además en estos tiempos donde el uso de las plataformas en la NUBE nos permiten acceder a toda la información procesada desde cualquier lugar y en cualquier momento, el Área Usuaria ha especificado claramente sus requerimientos con la finalidad de atender los eventos que se puedan suscitar. Por lo antes expuesto se mantiene lo requerido en relación a la solicitud de una Mesa de Ayuda que asegure las buenas prácticas usadas para la gestión de los servicios de soporte técnico.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Observación: Nro. 68

Consulta/Observación:

Solicitamos a la entidad confirmar que el postor podrá contar con centro de soporte técnico, donde se canalizaran las atenciones requeridas por el area usuaria, de acuerdo al procedimiento para soporte técnico/mesa de ayuda, a fin de no vulnerar el artículo 16.2 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, que establece que los términos de referencia deben proporcionar acceso al proceso de contratación en condiciones de igualdad y no tienen por efecto la creación de obstáculos ni direccionamiento que perjudiquen la competencia en el mismo.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9.4 Literal: f Página: 24

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Artículo 16.2 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, no acoge la observación y precisa que, la Entidad maneja y ejecuta procesos de misión crítica ante desastres naturales, en ese escenario las telecomunicaciones constituyen un elemento fundamental en la atención de emergencias ya que determinan que el flujo de la información que permite conocer de manera oportuna la ocurrencia de eventos y desastres, en ese contexto es necesario que la Entidad cuente con las mejores herramientas disponibles en el mercado, en ese sentido una Mesa de Ayuda basada en ITIL nos asegurará el cumplimiento de un conjunto de conceptos y buenas prácticas usadas para la gestión de servicios de tecnologías de la información (TI). Por lo antes expuesto se mantiene lo requerido en relación a la solicitud de una Mesa de Ayuda que asegure las buenas practicas usadas para la gestión de los servicios de soporte técnico.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Consulta: Nro. 69

Consulta/Observación:

A fin de promover la pluralidad de postores, se solicita a la entidad confirmar que al ocurrir una incidencia la OGTIC del INDECI reportará al centro de soporte técnico del postor.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9.4 Literal: f Página: 25

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, aclara que, en los 9.3; 9.4; 9.5 y 9.6 del requerimiento en el CAPITULO III de las bases se ha establecido las modalidades de atención respectivas.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Consulta: Nro. 70

Consulta/Observación:

Considerando que el perfil y las actividades solicitadas para el personal clave, no guarda relacion con la atencion de incidentes de manera presencial y/o remota, se solicita a la entidad retirar el requerimiento: "Toda atencion de incidentes se realizara por los especialistas propuestos por el contratista y cuyo perfil se solicita en los requisitos de calificacion de los terminos de referencia".

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9.5 Literal: . **Página:** 25

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, aclara que, la atención de incidentes se realizará por los especialistas propuestos por el contratista, cuyo perfil se solicita en el numeral 3.2 REQUISITOS DE CALIFICACIÓN de las referidas bases.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Consulta: Nro. 71

Consulta/Observación:

Se solicita a la entidad confirmar que el ticket de atención para dar inicio a la solución podrá ser comunicado mediante correo electrónico o llamada telefónica.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9.7 Literal: . Página: 26

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, aclara que, de acuerdo al numeral 9.7 TIEMPO DE RESPUESTA del requerimiento, el ticket de atención para dar inicio a la solución deberá ser comunicado mediante vía telefónica y/o por correo electrónico conforme a lo establecido en las referidas bases.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Consulta: Nro. 72

Consulta/Observación:

Considerando que existen diversos tipos de interrupciones para el servicio, se solicita a la entidad confirmar que en caso exista una interrupción parcial o degradación del servicio, el tiempo de solución será de hasta veinticuatro (24) horas con la finalidad de brindar a la Entidad el motivo que generó la degradación por requerir un mayor análisis en toda la red del postor.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9.8 Literal: . **Página:** 26

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, aclara que, en los numerales 9.3; 9.4; 9.5; 9.6; 9.7 y 9.8 del requerimiento en el CAPITULO III de las bases se ha establecido las modalidades y los plazos de atención respectivas.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Consulta: Nro. 73

Consulta/Observación:

Se solicita a la entidad confirmar que en caso el servicio se vea afectado por causas externas ajenas al contratista y que involucre la planta externa, el contratista podrá tener un plazo de hasta doce (12) horas para la solución de la avería.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9.8 Literal: . **Página: 26**

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, aclara que, se ha establecido en los 9.3; 9.4; 9.5; 9.6; 9.7 y 9.8 del requerimiento en el CAPITULO III de las bases se ha establecido las modalidades y los plazos de atención respectivas.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Consulta: Nro. 74

Consulta/Observación:

Considerando que el contratista brinda los equipos en calidad de alquiler y no venta, Se solicita a la entidad confirmar que en reemplazo de las Guías de remisión con la descripción detallada de los bienes entregados, se podrá brindar una copia del Acta de Instalación del servicio el cual detalla los equipos instalados por el contratista.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 10 Literal: . **Página:** 26

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, aclara que, todos los bienes deberán ingresar con sus respectivas guías de remisión, en conformidad al numeral 10. ENTREGABLES del requerimiento en el CAPITULO III de las referidas bases

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Consulta: Nro. 75

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que la garantía proporcionada será del servicio ofertado, toda vez que se cumplirá con el soporte técnico brindado, en caso se presenten averías. Asimismo, solicitamos confirmar que la acreditación podrá ser mediante el Anexo N° 3, el cual asegura el cumplimiento de lo mencionado en los Términos de Referencia, eliminando así la presentación de la declaración jurada en mención.

Acápites de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 10 **Literal:** . **Página:** 26

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, aclara que, el cumplimiento de lo requerido se acreditará mediante el Anexo 03; Sin embargo para el pago respectivo deberá presentar dicho documento conforme a lo establecido en el numeral 10. ENTREGABLES del requerimiento en el CAPITULO III de las referidas bases

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Consulta: Nro. 76

Consulta/Observación:

Se solicita a la entidad confirmar que el Informe mensual del servicio podrá ser entregado hasta en 10 días calendario posteriores al cierre del mes.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 10 Literal: . **Página: 26**

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, aclara que, el Informe mensual del servicio también podrá ser entregado hasta en 10 días calendario posteriores al cierre del mes.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Consulta: Nro. 77

Consulta/Observación:

Con la finalidad de propiciar la mayor participación de postores, para Personal Clave Especialista en TI, se aceptará un certificado emitido por el fabricante de los equipos routers propuestos a nivel asociado y/o profesional en el cual no figuran horas lectivas y/o una Certificación en Administración de Redes y/o Telecomunicaciones, con una duración mínima de 900 horas.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 11.1 Literal: a **Página: 27**

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, aclara que, con la finalidad de validar las horas de estudio se deberá de presentar los documentos requeridos para el personal clave. Y con motivo de integración de bases se homologará a una acreditación como mínimo de 120 horas, de acuerdo a las bases estándar.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Consulta: Nro. 78

Consulta/Observación:

Considerando que la entidad debe brindar claridad en su requerimiento con el fin de evitar malas interpretaciones entre los postores, se solicita a la entidad confirmar que de requerirse realizar una interconexión entre sus sedes de Lima: Sede 2 San Isidro, Sede Chorrillos, Sede Rodin San Borja, Almaneces esta será solicitada mediante una adenda de prestaciones adicionales y estará sujeta a los costos, plazos y factibilidad técnica del contratista para brindar el servicio de interconexión solicitado.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 15 Literal: . **Página: 28**

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, aclara que, las direcciones del servicio están debidamente identificadas y que de efectuarse la necesidad que impliquen la configuración de prestaciones adicionales, las mismas serán evaluadas previamente por el área correspondiente y valorizados por el contratista a fin de que la entidad cumpla con realizar los pagos que correspondan de ser reconocido los mismo.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Consulta: Nro. 79

Consulta/Observación:

Con la finalidad de propiciar la mayor participación de postores, para Personal Clave Especialista en TI, se aceptará un certificado emitido por el fabricante de los equipos routers propuestos a nivel asociado y/o profesional en el cual no figuran horas lectivas y/o una Certificación telecomunicaciones y/o Administración de Redes, con una duración mínima de 120 horas.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 22 Literal: B.3.2 Página: 31

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, aclara que, con la finalidad de validar las horas de estudio se deberá de presentar los documentos requeridos para el personal clave, de acuerdo a lo requerido en el numeral 22 de las referidas bases.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Consulta: Nro. 80

Consulta/Observación:

Con la finalidad de propiciar la mayor participación de postores, para Personal Clave Especialista en TI, se aceptará un certificado emitido por el fabricante de los equipos routers propuestos a nivel asociado y/o profesional en el cual no figuran horas lectivas y/o una Certificación telecomunicaciones y/o Administración de Redes, con una duración mínima de 120 horas.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.3.2 **Página: 33**

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, aclara que, con la finalidad de validar las horas de estudio se deberá de presentar los documentos requeridos para el personal clave.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Observación: Nro. 81

Consulta/Observación:

En base a todo lo mencionado con respecto a la Mesa de Ayuda, debemos tener en cuenta que su solicitud evidencia la transgresión de principios de la Ley de Contratación Pública en consecuencia de ese requerimiento, tales como: h) Principio de libertad de concurrencia, y k) igualdad de trato, los cuales señalan que la Entidad debe promover el libre acceso y participación de proveedores en los procesos de contratación que realicen, evitando exigencias innecesarias, garantizando a los proveedores las mismas oportunidades en todas las etapas de la contratación pública.

Por otro lado, también se evidencia la vulneración del artículo 16.2 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, el cual establece que los términos de referencia deben proporcionar acceso al proceso de contratación en condiciones de igualdad y no tienen por efecto la creación de obstáculos ni direccionamiento que perjudiquen la competencia en el mismo.

En ese sentido, solicitamos a la Entidad eliminar todo extremo de la Mesa de Ayuda, dado que este requerimiento adicional encarece la oferta de los posibles postores.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 9.4 **Literal:** . **Página:** 23

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Literal h), k) de la Ley N° 32069, Artículo 16.2 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Esta

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, no acoge la observación y precisa que la Entidad maneja y ejecuta procesos de misión crítica ante desastres naturales, en ese escenario las telecomunicaciones constituyen un elemento fundamental en la atención de emergencias ya que determinan que el flujo de la información que permite conocer de manera oportuna la ocurrencia de eventos y desastres, en ese contexto es necesario que la Entidad cuente con las mejores herramientas disponibles en el mercado, en ese sentido una Mesa de Ayuda basada en ITIL nos asegure el cumplimiento de un conjunto de conceptos y buenas prácticas usadas para la gestión de servicios de tecnologías de la información (TI) y que además en estos tiempos donde el uso de las plataformas en la NUBE nos permiten acceder a toda la información procesada desde cualquier lugar y en cualquier momento, el Área Usuaría ha especificado claramente en el requerimiento, con la finalidad de atender los eventos que se puedan suscitar. Por lo antes expuesto es necesario contar de una Mesa de Ayuda que asegure las buenas practicas usadas para la gestión de los servicios de soporte técnico.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Observación: Nro. 82

Consulta/Observación:

En base a todo lo mencionado con respecto a la Mesa de Ayuda, debemos tener en cuenta que su solicitud evidencia la transgresión de principios de la Ley de Contratación Pública en consecuencia de ese requerimiento, tales como: h) Principio de libertad de concurrencia, y k) igualdad de trato, los cuales señalan que la Entidad debe promover el libre acceso y participación de proveedores en los procesos de contratación que realicen, evitando exigencias innecesarias, garantizando a los proveedores las mismas oportunidades en todas las etapas de la contratación pública.

Por otro lado, también se evidencia la vulneración del artículo 16.2 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, el cual establece que los términos de referencia deben proporcionar acceso al proceso de contratación en condiciones de igualdad y no tienen por efecto la creación de obstáculos ni direccionamiento que perjudiquen la competencia en el mismo.

En ese sentido, solicitamos a la Entidad eliminar todo extremo de la Mesa de Ayuda, dado que este requerimiento adicional encarece la oferta de los posibles postores.

Acápite de las bases : Sección: Especifico **Numeral:** 2.2.1 **Literal:** f,g,h **Página:** 16

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Literal h), k) de la Ley N° 32069, Art. 16.2 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, no acoge la observación y precisa que la Entidad maneja y ejecuta procesos de misión crítica ante desastres naturales, en ese escenario las telecomunicaciones constituyen un elemento fundamental en la atención de emergencias ya que determinan que el flujo de la información que permite conocer de manera oportuna la ocurrencia de eventos y desastres, en ese contexto es necesario que la Entidad cuente con las mejores herramientas disponibles en el mercado, en ese sentido una Mesa de Ayuda basada en ITIL nos asegure el cumplimiento de un conjunto de conceptos y buenas prácticas usadas para la gestión de servicios de tecnologías de la información (TI) y que además en estos tiempos donde el uso de las plataformas en la NUBE nos permiten acceder a toda la información procesada desde cualquier lugar y en cualquier momento, el Área Usuaría ha especificado claramente en el requerimiento, con la finalidad de atender los eventos que se puedan suscitar. Por lo antes expuesto es necesario contar de una Mesa de Ayuda que asegure las buenas practicas usadas para la gestión de los servicios de soporte técnico.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Consulta: Nro. 83

Consulta/Observación:

Teniendo en cuenta que la ¿experiencia¿ debe entenderse como la destreza adquirida por la reiteración de determinada conducta en el tiempo; es decir, por la habitual transacción del bien, servicio u obra que constituye el giro del negocio del proveedor en el mercado; solicitamos a la Entidad confirmar que la experiencia requerida en este proceso corresponde ser acreditada con contratos de servicios prestados a favor de usuarios finales, y no a través de contratos entre operadores de telecomunicaciones por servicios mayoristas entre ellos, para ampliar su infraestructura de red o cualquier otro servicio entre empresas, que no tenga como objeto directamente la prestación de servicios de telecomunicaciones a favor de usuarios finales del Sector Público o Privado.

Consideramos que la experiencia por la entidad requiere ser acreditada con contratos que comprendan servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria prestados a usuarios finales. Como es conocido, los contratos entre operadores de telecomunicaciones no involucran la prestación de servicios a abonados o usuarios finales por lo que no pueden ser utilizados para acreditar experiencia en los servicios que requiere la Entidad justamente como usuario final. Cabe señalar, que de acuerdo a la Norma que aprueba las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, así como los Lineamientos de Protección al Consumidor del 2022 del INDECOPI, usuario final es únicamente aquella persona natural o jurídica que adquieren un producto, o contratan un servicio para su uso como destinatario y beneficiario final.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 3.2 **Literal:** c **Página:** 35

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, aclara que, la experiencia requerida será acreditada de acuerdo a lo solicitado en el numeral 3.2 REQUISITOS DE CALIFICACIÓN, literal C. EXPERIENCIA DEL POSTOR de las referidas bases.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20467534026	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Hora de envío :	19:53:49

Consulta: Nro. 84

Consulta/Observación:

De acuerdo al numeral 3.2 del Capítulo III de la Sección Específica de la Directiva N° 001-2019-OSCE/CD, que aprueba las Bases Estandarizadas para la prestación de servicios en general, el postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a cierta suma, siendo que la experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente.

En tal sentido, solicitamos, en aplicación del principio de Transparencia, confirmar que los contratos que se presenten para acreditar la experiencia requerida, deben indicar de manera expresa, determinada y concluyente, el monto que debe ser pagado al contratista, no siendo posible que las cláusulas referidas a contraprestación, contengan fórmulas o expresiones ambiguas, o remisión a anexos, que no permitan identificar debidamente y con claridad cuál ha sido la suma que el postor recibió como contraprestación en la ejecución de determinado servicio.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: c Página: 35

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, aclara que, que los contratos que se presenten para acreditar la experiencia requerida, deben indicar de manera expresa, determinada y concluyente, el monto que ha sido pagado al contratista y se acreditará según lo estipulado en la página 32 literal C - Experiencia del postor.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20546904106	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	NEXTNET S.A.C.	Hora de envío :	21:25:10

Consulta: Nro. 85

Consulta/Observación:

CONSULTA PARA INDECI:

Sírvase la Entidad aclarar si en las presentes Bases Administrativas se requiere que el Postor brinde una nueva Central Telefónica de tecnología IP en cada sede mencionada, el cual recibirá una Troncal SIP independiente por cada sede.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9 Literal: - Página: 21

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, aclara que, se ha requerido solo una central telefónica para 150 usuarios y con crecimiento mínimo de 350 usuarios en software y 350 usuarios en hardware (1). Crecimiento futuro de 600/1200 usuarios, cumpliendo con todo lo requerido en el Capítulo III de las bases y precisando que sólo los equipos telefónicos Desktop y Power Adapter deberán ser nuevos y de primer uso.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20546904106	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	NEXNET S.A.C.	Hora de envío :	21:25:10

Consulta: Nro. 86

Consulta/Observación:

CONSULTA PARA INDECI:

Actualmente en el mercado global las diferentes marcas se han orientado en ofrecer sus productos incluyendo una funcionalidad muy importante, que es la compatibilidad con otras marcas del mismo rubro, la cual brinda una significativa ventaja, trayendo una interoperabilidad e integración muy dinámica, segura y sobre todo más competitiva.

Por lo que basándonos en los principios de Libertad de Concurrencia, Igualdad de Trato, Competencia, Vigencia Tecnológica y Equidad.

Sírvanse confirmar que también se aceptarán propuestas que incluyan marcas diferentes, siendo esto, garantizado por los fabricantes, la total compatibilidad en las comunicaciones y con las siguientes características tales como tecnología IP, comunicaciones Unificadas, movilidad de usuarios, registro de teléfonos IP, módulo de Call Center y CDR (Reporte de llamadas).

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9 Literal: - **Página: 21**

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, aclara que, se aceptarán propuestas que incluyan marcas diferentes, los mismos que deberán estar garantizados por los fabricantes, siempre y cuando cumplan con la capacidad de 150 usuarios, con crecimiento mínimo de 350 usuarios en software y 350 usuarios en hardware (1) y con crecimiento futuro de 600/1200 usuarios.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20546904106	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	NEXNET S.A.C.	Hora de envío :	21:25:10

Consulta: Nro. 87

Consulta/Observación:

CONSULTA PARA INDECI:

Sírvase la Entidad considerar que cada Central Telefónica soporte como mínimo 300 con la posibilidad de un crecimiento futuro hasta 500 usuarios, esto con la finalidad de no sobredimensionar la solución.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9 Literal: - **Página: 22**

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, aclara que, se ha requerido solo una central telefónica para 150 usuarios, con crecimiento mínimo de 350 usuarios en software, 350 usuarios en hardware (1) y con crecimiento futuro de 600/1200 usuarios, cumpliendo con todo lo requerido en el Capítulo III de las bases y precisando que sólo los equipos telefónicos Desktop y Power Adapter deberán ser nuevos y de primer uso.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20546904106	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	NEXNET S.A.C.	Hora de envío :	21:25:10

Consulta: Nro. 88

Consulta/Observación:

CONSULTA PARA INDECI:

Actualmente en el mercado global las diferentes marcas se han orientado en ofrecer sus productos incluyendo una funcionalidad muy importante, que es la compatibilidad con otras marcas del mismo rubro, la cual brinda una significativa ventaja, trayendo una interoperabilidad e integración muy dinámica, segura y sobre todo más competitiva.

Por lo que basándonos en los principios de Libertad de Concurrencia, Igualdad de Trato, Competencia, Vigencia Tecnológica y Equidad.

Sírvanse confirmar que también se aceptarán propuestas que incluyan marcas diferentes, siendo esto, garantizado por los fabricantes, la total compatibilidad en las comunicaciones y con las nuevas Centrales telefónicas IP a proponer.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9 Literal: - **Página: 22**

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, aclara que, aceptarán propuestas que incluyan marcas diferentes, siendo esto, garantizado por los fabricantes, siempre y cuando cumplan con la capacidad de 150 usuarios, con crecimiento mínimo de 350 usuarios en software y 350 usuarios en hardware (1) y con crecimiento futuro de 600/1200 usuarios

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20546904106	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	NEXNET S.A.C.	Hora de envío :	21:25:10

Consulta: Nro. 89

Consulta/Observación:

CONSULTA PARA INDECI:

Sírvase la Entidad indicar la cantidad de teléfonos IP por sede (2) que estarán distribuidos en cada una de ellas.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9 Literal: - **Página: 22**

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, aclara que, se requieren 150 teléfonos IP y la distribución podrá variar según la necesidad por encontrarse en una misma red.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA CIVIL
Nomenclatura : CP-SM-4-2024-INDECI-1
Nro. de convocatoria : 1
Objeto de contratación : Servicio
Descripción del objeto : CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA EL INDECI POR 36 MESES

Ruc/código :	20546904106	Fecha de envío :	25/06/2024
Nombre o Razón social :	NEXNET S.A.C.	Hora de envío :	21:25:10

Consulta: Nro. 90

Consulta/Observación:

CONSULTA PARA INDECI:

Sírvase la Entidad indicar si el equipo mencionado se refiere a un router que pueda proporcionar la SIP Trunk del operador a la Central Telefónica, o si se refiere a un equipo que ofrezca funcionalidades de Call Center y aplicaciones softphone para los usuarios (lo cual podría estar integrado en la Central Telefónica propuesta).

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 9 Literal: - **Página:** 22

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección, aclara que, se ha requerido solo una central telefónica para 150 usuarios, con crecimiento mínimo de 350 usuarios en software, 350 usuarios en hardware (1) y con crecimiento futuro de 600/1200 usuarios, cumpliendo con todo lo requerido en el Capítulo III de las bases y precisando que sólo los equipos telefónicos Desktop y Power Adapter deberán ser nuevos y de primer uso.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null